



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

“Plan estratégico para la mejora de la competitividad en el centro recreativo Aquapark, Chiclayo 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Empresarial

AUTORA:

Amaya Noriega, Lisvia Margot (ORCID: 0000-0003-1031-8218)

ASESORES:

Mg. Vásquez Leyva, Oliver (ORCID: 0000-0003-4425-0688)

Mg. Mendoza Zuta, Jannie Carroll (ORCID: 0000-0002-6976-4872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y Planteamiento

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por protegerme y guiarme por el camino del bien, a mis padres por el apoyo y motivación constante para culminar mi carrera profesional; asimismo a mis hermanos por el aliento brindado día a día, especialmente a mi hermana Marilyn quien estuvo en cada momento dándome ánimos para seguir adelante.

A mis amigos de mi etapa universitaria Briand, Oscar, Camila y Luisa quienes estuvieron motivando y dando palabras de aliento.

Lisvia Margot Amaya Noriega

Agradecimiento

A Dios por estar en todo momento y brindarme las fuerzas necesarias para salir adelante, a mi familia por todo el esfuerzo y la confianza que han tenido conmigo.

A mi metodólogo Oliver Vásquez por su paciencia y dedicación con cada uno de nuestros compañeros en realizar una adecuada investigación, instruyendo de la mejor manera.

A Camila, Karen, Cynthia y a mi sobrina Anayeli por su tiempo brindado, quienes me acompañaron para aplicar las encuestas de la investigación.

Lisvia Margot Amaya Noriega

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población y muestra	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Promedio de ventas mensuales del año 2016</i>	14
Tabla 2: <i>Promedio de ventas mensuales del año 2017</i>	15
Tabla 3: <i>Actividades programadas en el centro recreativo</i>	17
Tabla 4: <i>Áreas Identificadas</i>	18
Tabla 5: <i>Valoración de la satisfacción del usuario</i>	20
Tabla 6: <i>Comparación de planes estratégicos</i>	24
Tabla 7: <i>Selección de modelo para la elaboración del plan estratégico</i>	25

Índice de figuras

<i>Figura 1: Etapas del proceso estratégico</i>	<i>7</i>
<i>Figura 2: Proceso de la elaboración del plan estratégico</i>	<i>8</i>
<i>Figura 3: Perspectivas del Tablero de Gestión Estratégica.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 4: Puntuación promedio de las dimensiones de la herramienta del Servqual.</i>	<i>19</i>
<i>Figura 5: Determinación de la calidad de servicio</i>	<i>21</i>
<i>Figura 6: Modelo Secuencial del proceso estratégico</i>	<i>27</i>
<i>Figura 7: Análisis de ratios financieros.....</i>	<i>28</i>

Resumen

La investigación tuvo como finalidad mejorar la competitividad del centro recreativo Aquapark Chiclayo, que surgió de la observación de las siguientes problemáticas que son vinculados con las ventas, productividad de las actividades, la formalidad de la estructura organizacional y la calidad de servicio, para dicha investigación se trabajó con una muestra de 384 clientes y el administrador Alberto Balvin, utilizando como tipo y diseño de investigación propositivo – descriptivo.

Asimismo, para el recojo de información se aplicaron encuesta y entrevista, empleando como instrumento cuestionario y guía de entrevista, se utilizó software SPSS y Microsoft Excel para el procesamiento estadístico. Dando a esta investigación el respaldo, sustento y seriedad respectiva.

Finalmente, se obtuvo como resultados que las ventas en los meses distintos al verano representa el 24% de las ventas totales al año, así como también los colaboradores desarrollan las actividades en un 53.5 %, no se encuentra establecido formalmente sus áreas representando solo el 33.3% y la calidad de servicio se da en 36.5%; los resultados se presentan en figuras y tablas, cada una con sus respectivos análisis. Por lo tanto se concluyó en realizar un plan estratégico que contribuyan a la mejora, estableciendo metas y objetivos enfocados a la competitividad.

PALABRAS CLAVES: Plan estratégico, competitividad, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of the research was to improve the competitiveness of the Aquapark Chiclayo recreational center, which arose from the observation of the following problems related to sales, productivity of activities, formality of the organizational structure and quality of service, for what said research We worked with a sample of 384 clients and the administrator Alberto Balvin, using an intentional-descriptive type and design of research.

Likewise, for the collection of information, a survey and interview were applied, using the questionnaire and interview guide as an instrument, for statistical processing the SPSS software and Microsoft Excel were used. Giving to this investigation the endorsement, endorsement and the respective seriousness.

Finally, results were obtained that sales in the months other than summer represented 24% of annual sales, as well as employees carry out activities in 53.5%, their areas are not formally established, representing only 33.3% and the quality of service is 36.5%; The results are presented in figures and tables, each with its respective analysis. Therefore, it was concluded to carry out a strategic plan that contributes to improvement, establishing goals and objectives focused on competitiveness.

KEY WORDS: Strategic pan, competitiveness, quality of service.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Mendoza Zuta Jannie Caroll, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo – Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: “Plan estratégico para la mejora de la competitividad en el centro recreativo Aquapark, Chiclayo 2018”, de la autora Amaya Noriega Lisvia Margot, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 02 de Septiembre de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Mendoza Zuta, Jannie Caroll.	
DNI 40598040	Firma 
ORCID 0000-0002-6976-4872	